

LES ENJEUX PRIORITAIRES

L'accessibilité aux services en santé mentale et en services sociaux pour le public : souvent jugée difficile et préjudiciable pour le client

Bien qu'une grande majorité des professionnels ayant répondu au sondage maintiennent que les services, lorsqu'ils sont dispensés, sont de qualité, ce qu'ils perçoivent au regard de l'accessibilité aux services soulève des inquiétudes et d'importantes interrogations :

- L'aspect du service perçu le plus négativement est la trop longue durée de l'attente avant que les personnes reçoivent le service nécessaire. C'est 56 % des répondants qui en font une évaluation négative. De plus, 44 % des répondants évaluent négativement l'accessibilité aux services professionnels plus spécifiquement.
- Des répondants, 39 % sont d'avis qu'il y a un écart entre le moment où le client est administrativement retiré de la liste d'attente et le moment où il est réellement pris en charge cliniquement. Parmi les professionnels identifiant un écart (3 765), 79 % considèrent que ce délai est plus long que ce que nécessiterait le besoin du client. C'est donc près du quart des répondants au sondage qui considèrent que les délais pour l'obtention des services sont soit trop longs ou préjudiciables.
- Des 7 374 professionnels qui perçoivent négativement un élément ou l'autre de l'accès aux services (accessibilité et temps d'attente, détérioration de l'accessibilité, temps d'attente plus long que ce que nécessiterait le besoin du client), 82 % considèrent que ces problèmes d'accessibilité aggravent les problèmes du client.
- Parmi les professionnels qui jugent que la qualité des services est plutôt mauvaise, très mauvaise ou médiocre (1 024), 84 % évoquent l'incapacité de réaliser un suivi en temps opportun comme un aspect de la qualité du service qui est non respecté.
- Des répondants, 57 % estiment que l'accessibilité aux services s'est détériorée depuis 2015.

Le soutien du développement professionnel ainsi que l'évaluation de la performance : des méthodes d'évaluation perçues comme mal adaptées

Les informations recueillies par les ordres ont fait ressortir des problématiques en lien avec le soutien nécessaire au développement professionnel. Les résultats du sondage corroborent les constats :

- Des répondants, 51 % considèrent que le soutien en matière de développement professionnel continu est déficient dans leur milieu de travail.
- Deux aspects ressortent lorsqu'il est question de la qualité du soutien : 46 % des répondants considèrent que le soutien matériel et technique est déficient et 42 % que le soutien professionnel clinique est déficient. En troisième lieu, c'est le soutien administratif qui semble constituer une lacune pour 36 % des répondants.

De plus, la question des indicateurs de performance pour évaluer la prestation de services des professionnels de la santé mentale et des relations humaines est souvent soulevée par nos membres et elle implique divers enjeux qui ont été explorés :

- D'abord, 51 % des répondants jugent que les méthodes d'évaluation de leur performance ne sont pas adaptées, compte tenu du type de services qu'ils rendent. Les résultats

suggèrent que les indicateurs de performance utilisés sont surtout des indicateurs de productivité et de conformité, au détriment des indicateurs de qualité.

- Les quatre indicateurs les plus utilisés sont les statistiques compilées; la productivité, la charge de travail ou le nombre de clients pris en charge; la conformité aux règles administratives; la rapidité d'intervention.

Les répondants ciblent des indicateurs de la qualité de la prestation comme devant être davantage pris en compte pour bien juger de la qualité des pratiques, notamment la qualité d'écoute, la pertinence des interventions ainsi que les résultats obtenus pour le client, la qualité de la relation avec le client, l'efficacité de l'intervention et la réponse aux besoins des clients.

L'encadrement de la formation pratique et des stages : un soutien ressenti comme déficient

La relève est essentielle dans le réseau de la santé et des services sociaux, spécifiquement pour les professions du domaine de la santé mentale et des relations humaines. Or, les répondants au sondage soulignent des difficultés quant à la formation de la relève :

- Des répondants, 31 % soutiennent que leur milieu ne prend pas en compte ni ne reconnaît leur contribution à l'enseignement clinique pratique.
- Des répondants, 35 % disent ne pas bénéficier du temps nécessaire à l'encadrement de stagiaires ou d'internes et 38 % considèrent qu'ils n'ont pas les conditions matérielles et administratives pour le faire.

La mobilisation des professionnels : près de la moitié des répondants songent à quitter leur poste

- 49 % des professionnels de la santé mentale et des relations humaines pratiquant dans le réseau de la santé et des services sociaux songent régulièrement à quitter leur poste sans pour autant quitter la profession.
- 36 % des professionnels de la santé mentale et des relations humaines pratiquant dans le réseau de la santé et des services sociaux sont insatisfaits de l'exercice de leur profession dans leur milieu de pratique.
- 24 % des professionnels interrogés songent même à quitter la profession.